

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

1) ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า

จากการวิจัย พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 61.5 มีอายุเฉลี่ย 39.35 ปี เป็นเฝ้าลาวสูงจำนวนร้อยละ 55.8 ลูกค้าส่วนมากจะแต่งงานแล้วจำนวนร้อยละ 94.1 ในด้านการศึกษา พบว่า ลูกค้าจำนวนร้อยละ 31.5 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมาร้อยละ 23.4 มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา จำนวนร้อยละ 52.7 มีอาชีพเป็นเกษตรกร ลูกค้าส่วนมากร้อยละ 83.5 เป็นลูกบ้าน

2) ข้อมูลด้านการกู้เงินของลูกค้า

ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.1 เห็นว่าสถาบันการเงินมีความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการเงินกู้มีจำนวนร้อยละ 63.7 ที่กู้เงินแค่ 2-5 ครั้ง จำนวนร้อยละ 45.4 มีเงินกู้้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมาจำนวนร้อยละ 32.6 มีจำนวนเงินกู้ 10,001-20,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 44.7 นำเงินกู้ไปใช้ในการเกษตร รองลงมาร้อยละ 30.8 นำเงินกู้ไปใช้ในการค้าและการบริการ ลูกค้าจำนวนร้อยละ 84.6 ที่ชำระเงินต้นตามกำหนดเวลาและมีจำนวนร้อยละ 89.4 ที่ชำระดอกเบี้ยตามกำหนดเวลา

3) การดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

จากการศึกษาการดำเนินงานของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีพบว่า สถาบันดำเนินการปล่อยสินเชื่อให้กับประชาชนภายในจังหวัดโดยมีวงเงินกู้สูงสุด 120,000 บาท

4) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลีโดยรวมแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏยกเว้นในด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพอใจในระดับมาก

5) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุลภาคพัฒนาพงสาลี พบว่า มี 4 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระเงินกู้และ การได้รับข้อมูลข่าวสาร

6) จากการศึกษาเป็นเพียงปัญหา และอุปสรรคพบว่า ลูกค้าส่วนมากมีความพึงพอใจ และไม่มีปัญหาในการมารับการบริการ แต่มีเพียงปัญหาส่วนน้อยเท่านั้นของลูกค้าจำนวนน้อยที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์พัฒนาพงสาตี พบว่า สถานที่จอดรถลูกค้าไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในด้านวิชาการ การบริการ และการเข้าหาชุมชน การขาดประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า พนักงานพูดจาไม่สุภาพ พนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอต่อการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์พบว่า มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปรในสมการที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม จึงพิสูจน์สมมติฐานได้ว่า มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์พัฒนาพงสาตี ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระเงินกู้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมของลูกค้าจะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำ และได้รับข้อมูลข่าวสารจากสถาบันการเงินเพียงอย่างเดียวร้อยละ 81.7 เมื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสถาบัน พบว่า ลูกค้าพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงินทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านราคาและการส่งเสริมการตลาดลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับ สงวน (2548) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจัยส่วนประสมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านแต่จะแตกต่างกับ ยุทธนา (2548) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาซอยเซ็นทรัลแอร์พอร์ต เชียงใหม่ ส่วนใหญ่โดยรวมให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยมากตามลำดับ ดังนี้ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสถานที่ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง ที่ให้ความสำคัญในบางด้าน

จากการศึกษาปัญหา และอุปสรรคของลูกค้าที่มาใช้บริการของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์พัฒนาพงสาตี พบว่าลูกค้าส่วนมากมีความพึงพอใจแต่ยังมีลูกค้าจำนวนไม่มากที่ไม่ค่อยพึงพอใจ และพบกับปัญหาและเป็นเพียงปัญหาส่วนน้อยเท่านั้น ได้แก่ สถานที่ของสถาบันคับแคบ ไม่มีที่จอดรถ พนักงานบางคนขาดความรู้ด้านวิชาการ การบริการ และการลงพื้นที่ชุมชน การ

ประสาธัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ยังมีพนักงานบางคนยังพูดจาไม่สุภาพ และ พนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอ
กับการบริการลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับสุทธินันท์ (2550) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการบริการด้านสินเชื่อของทีมลูกค้าผู้ประกอบการสี่แยกสนามบิน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาที่พบในการให้บริการคือ สถานที่จอดรถสำหรับ
ลูกค้าคับแคบไม่เพียงพอ

จากการศึกษาปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบัน
การเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่ามี 4 ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน การชำระหนี้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งมี 2 ตัว
แปรที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกได้แก่ อายุ จำนวนครั้งของการกู้เงิน และมี 2 ตัวแปรที่มี
ความสัมพันธ์ในเชิงลบได้แก่ การชำระหนี้ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทิพย์วิมล (2548) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มี
ต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และ
ประเภทที่ตั้งของสาขามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อ
สถาบันการเงินพบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง
หมายความว่า ลูกค้าที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากเนื่องจากว่าผู้ที่มีอายุมาก
พนักงานก็มีความนับถือให้เกียรติ และมีความเข้าใจดีต่อการบริการ แต่ตรงกันข้ามกับลูกค้าที่มีอายุ
น้อยพนักงานก็จะถือเป็นคนเองมากกว่าแล้วทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการไม่ให้ความนับถือแล้วทำให้
มีความพึงพอใจน้อยต่อการบริการของสถาบันการเงิน

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างจำนวนครั้งของการกู้เงินกับความพึง
พอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินพบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในเชิง
บวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าลูกค้าที่ใช้บริการของสถาบัน โดยยื่นเรื่องขอสินเชื่อ
ที่ได้รับการอนุมัติจากสถาบันหลายครั้งหรือเป็นลูกค้าของสถาบันการเงินมาช้านาน และมีความ
คุ้นเคยกับสถาบันเป็นอย่างดีโดยได้รับอนุมัติเงินกู้ตรงกับความต้องการทำให้ลูกค้ามีแนวโน้ม
ที่จะมีความพึงพอใจมากต่อการบริการของสถาบันการเงิน แต่ถ้าลูกค้าคนไหนที่เสนอขอสินเชื่อจาก
สถาบันเพียงครั้งเดียวหรือเป็นลูกค้าที่เพิ่งมาใช้บริการเป็นครั้งแรกอาจมีความพึงพอใจน้อย

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการชำระหนี้กับความพึงพอใจของ
ลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินพบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในเชิงลบที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.01ซึ่งอธิบายได้ว่าลูกค้าคนไหนที่สามารถชำระหนี้คืน และดอกเบี้ยทันตาม

กำหนดเวลาอาจจะไม่พึงพอใจต่อการบริการของสถาบันเนื่องจากต้องชำระภายในระยะเวลาที่สั้นเกินไปแต่ถ้าลูกค้าผู้ที่ไม่ชำระตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้อาจจะพึงพอใจต่อการบริการของสถาบันการเงินเนื่องจากได้รับการผ่อนผันระยะเวลาของการชำระเงิน

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการได้รับข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินพบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าลูกค้าคนไหนที่ได้ข้อมูลข่าวสารมากเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ เป็นข้อมูลซ้ำ ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ลูกค้าอาจเป็นผลทำให้ลูกค้ามีแนวโน้มไม่พึงพอใจแต่ถ้าลูกค้าคนไหนได้รับข่าวสารน้อยแต่เกิดประโยชน์ให้กับลูกค้าเป็นผลทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อการบริการของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วลูกค้าส่วนมากแล้วมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ สถาบันการเงินจุฬาลงกรณ์ควรรักษากระบวนการบริการแบบเดิมให้ดี และปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความพอใจมาใช้บริการของสถาบันการเงินด้วยความเต็มใจ

2) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินพบว่าตัวแปรทั้งสองความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถาบันการเงินควรมีการปฏิบัติในการบริการลูกค้าให้เท่าเทียมกันไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ที่มีอายุสูงหรือลูกค้าที่มีอายุน้อย

3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งของการกู้ยืมกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถาบันการเงินควรมีการรักษาลูกค้าเก่าให้มีความไว้วางใจ และพอใจในการเข้ามาใช้บริการของสถาบันเพื่อทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นผู้โฆษณาที่ดีและสามารถแนะนำคนอื่น ๆ เข้ามาใช้บริการนำสถาบัน

4) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถาบันการเงินพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถาบันการเงินควรมีการปรับปรุงระบบการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจมากขึ้นกับการบริการ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ข้อมูลใหม่ๆต่อลูกค้าเช่น การ

วางแผนในการลงทุน ความรู้ทางการเกษตรเนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะนำเงินไปใช้ในการเกษตร

5) จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของสถาบันการเงินพบว่า มีลูกค้าส่วนน้อยเท่าที่มีปัญหาในการมารับบริการทำให้ลูกค้าดังกล่าวมีความพึงพอใจน้อยต่อการบริการของสถาบันการเงินเพื่อปรับปรุงระบบการบริการบางจุดที่มีข้อบกพร่องถึงจะเป็นปัญหาลittle ส่วนน้อยก็ตามก็ควรจะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นดังนั้นสถาบันการเงินจึงควรจัดหาที่จอดรถลูกค้าให้เพียงพอ เพิ่มจำนวนพนักงานของสถาบันให้เพียงพอของลูกค้าของสถาบัน และควรมีการฝึกอบรมความรู้ทางด้านวิชาการให้กับพนักงานคือ การให้คำปรึกษาด้านการลงทุนแก่ลูกค้า การวางแผนทางการเงิน และธุรกิจ การจัดหาตลาด และการลดภาวะความเสี่ยง เป็นต้น